

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	86	45	13
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	14	1	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	8	15
2	VEHÍCULOS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	35	26	15
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	22	7	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	9	18	11
3	SOAT	NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	6	37	9
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	13	16	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	7	19
4	DOMICILIARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	3	4	13
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3	1	9
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	7
5	INCENDIO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1		6
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		6
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		26
6	ACCIDENTES PERSONALES	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2		16
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	2
		RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		14
7	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1	1	15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	13
8	MULTISEGUROS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	12
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	14
9	RESPONSABILIDAD CIVIL	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	10
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		6
10	COMPRESIVO CONTRA	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		21
11	DESHONESTIDAD FRENTE A LA	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	1		7
12	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	2
13	TRANSPORTE	NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		12
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					501
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					311,086

MAPFRE PERU VIDA

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	31	49	10
		DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	19	2	9
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	9	4	9
2	VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	34	21	10
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	5	7	13
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	7	4	7
3	VIDA GRUPO PARTICULAR	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	7		15
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	3	1	9
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1	2	12
4	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		8	24
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	4		23
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1	25
5	VIDA LEY TRABAJADORES	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	2	1	13
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	1	1	15
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2		18
6	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		3	12
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)		1	21
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	6
7	DESGRAVAMEN	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		5
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	25
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		6
8	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS	1		6
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		13
9	RENTA PARTICULAR	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		7
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					405
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					478,729